



# Les défauts et rappels de véhicules

Vers les routes  
les plus sûres  
au monde

VISION SÉCURITÉ  
ROUTIÈRE 2010



Transports  
Canada

Transport  
Canada

Canada

**T**ransports Canada est chargé d'appliquer la *Loi sur la sécurité automobile*. Cette loi vise tout le matériel ayant une incidence sur la sécurité dont les fabricants équipent leurs véhicules. Elle s'applique aussi aux pneus et aux dispositifs de retenue pour enfants.

Vous pouvez nous aider à mieux remplir notre rôle, en nous signalant tout problème qui pourrait constituer un danger dans votre véhicule, vos pneus ou votre dispositif de retenue pour enfant. Nous étudions **toutes** les plaintes qui se rapportent à la sécurité. Si nous découvrons un défaut lié à la sécurité ou un problème similaire évident dans une série de véhicules ou d'équipements réglementés, nous ouvrons automatiquement une enquête. Transports Canada utilise différents moyens pour remédier à une telle situation, y compris des poursuites judiciaires, si nécessaire.

Le but de cette publication est de répondre aux questions les plus courantes concernant les défauts de véhicules automobiles, les responsabilités de Transports Canada, du fabricant et celle du consommateur.

### Notre mandat :

Réduire le risque de décès, de blessure et de dommage à la propriété et à l'environnement causé par l'usage des automobiles, des camions, des autobus, des motoneiges, des motocyclettes, des pneus et des dispositifs de retenue pour enfants.



## Qu'est-ce qu'un défaut lié à la sécurité?

Un « défaut lié à la sécurité » est habituellement un vice de fabrication touchant une série de véhicules, de pneus ou de dispositifs de retenue pour enfants basés sur un même modèle ou produits par le même fabricant. Ce défaut met en péril le bon fonctionnement du véhicule ou de l'équipement sans aucun signe avant-coureur. Par conséquent, il représente un risque pour le conducteur du véhicule, ses occupants ou d'autres personnes.

### Exemples de défauts liés à la sécurité :

- ▼ Composante du système de direction qui risque de se rompre subitement et ainsi de faire perdre la maîtrise du véhicule.
- ▼ Composante du circuit d'alimentation en carburant qui risque de causer des fuites et éventuellement un incendie.
- ▼ Pneu souffrant d'un vice de conception ou de fabrication qui risque de le faire exploser subitement.
- ▼ Accélérateur qui présente un risque de rupture ou de blocage.
- ▼ Roue qui risque de se fissurer ou se casser, et de causer ainsi une perte de maîtrise du véhicule.
- ▼ Porte-balai d'essuie-glace qui risque de se détacher en cours de fonctionnement.
- ▼ Siège ou dossier qui risque de s'effondrer subitement lors d'une utilisation normale.
- ▼ Composante essentielle du véhicule qui risque de se rompre, de se disloquer ou de se détacher du véhicule et ainsi d'entraîner une perte de maîtrise ou de causer des blessures aux occupants du véhicule ou à des passants.
- ▼ Problème électrique qui risque de causer un incendie ou l'extinction des phares.
- ▼ Sac gonflable qui se déploie sans raison.
- ▼ Dispositif de retenue pour enfant qui est équipé de harnais, de boucles ou de composants.

## Exemples de problèmes qui ne sont pas classés comme des défauts liés à la sécurité :

- ▼ **L'usure normale** de l'équipement que le consommateur doit inspecter, entretenir et remplacer périodiquement. Il s'agit notamment des amortisseurs, de la batterie, des garnitures de frein et du système d'échappement.
- ▼ Le mauvais fonctionnement des systèmes de climatisation et des appareils radio.
- ▼ La rouille touchant des éléments autres que le châssis, comme les panneaux de carrosserie.
- ▼ La mauvaise qualité de la peinture ou l'inégalité de sa couleur.

## Comment signaler un défaut lié à la sécurité à Transports Canada?

Le moyen le plus efficace est de nous téléphoner au numéro **1 800 333-0510**, (ou au **(613) 993-9851** si vous appelez de la région d'Ottawa) et de parler à un enquêteur sur les défauts. Il est préférable de nous appeler directement, plutôt que de nous envoyer une lettre ou un courriel, car l'enquêteur peut alors confirmer l'exactitude de vos renseignements et vous répondre avec précision.

## Que doit-on inclure dans le signalement ?

Quand vous signalez un problème lié à la sécurité, veuillez nous fournir les renseignements suivants :

- ▼ La marque, le modèle et l'année de production du véhicule;
- ▼ Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de jour du propriétaire;
- ▼ Le « NIV » numéro d'identification du véhicule (numéro de série). Dans la plupart des véhicules, il se trouve sur le dessus du tableau de bord, du côté du conducteur. Vous pouvez lire ce numéro de l'extérieur du véhicule, au travers du pare-brise.
- ▼ Un résumé de l'incident. Veuillez préciser les conditions météorologiques, la vitesse du véhicule et le type de route.

Nous versons ces renseignements dans notre banque de données et nous en envoyons aussi une copie au fabricant.

## Qu'arrive-t-il quand vous portez plainte?

Nous enregistrons les renseignements fournis par le consommateur dans la banque de données informatisées et nous les cataloguons selon la marque, le modèle, l'année de production, le fabricant, et la pièce, assemblage ou système en cause. Le personnel technique fait une analyse continue des plaintes et des tendances, afin de déterminer si l'on a reçu un nombre inhabituel de plaintes signalant un éventuel défaut lié à la sécurité dans une série particulière de véhicules, de pneus ou de dispositifs de retenue pour enfants. Le personnel étudie le sérieux et la quantité des plaintes et il les évalue en fonction du nombre de véhicules (ou de pièces d'équipement) fabriquées, pour cerner une éventuelle tendance.



## Combien de plaintes Transports Canada doit-il recevoir avant d'intervenir?

Il n'y a pas de nombre fixe. Tout appel ou lettre signalant un éventuel défaut lié à la sécurité est examiné par un enquêteur expérimenté. Transports Canada étudie en particulier chaque plainte indiquant l'existence éventuelle d'un défaut lié à la sécurité dans une série de véhicules automobiles ou d'équipement pour véhicules automobiles.

# Les rappels

## La responsabilité du fabricant

La *Loi sur la sécurité automobile* oblige les fabricants et importateurs de véhicules, de pneus et de dispositifs de retenue pour enfants à communiquer tout défaut lié à la sécurité à Transports Canada, aux concessionnaires et aux propriétaires de leurs produits.

## La responsabilité du propriétaire

Les fabricants ont besoin de votre collaboration pour corriger tout défaut lié à la sécurité. Si votre véhicule, vos pneus ou votre dispositif de retenue pour enfant fait l'objet d'un rappel, ne manquez pas de suivre leurs instructions. Beaucoup de propriétaires ayant reçu un avis de rappel l'oublient ou décident de ne pas en tenir compte. Cette négligence peut avoir des conséquences graves sur le plan de la sécurité.

Si vous changez d'adresse ou si vous achetez un véhicule d'occasion, avisez-en le fabricant par écrit, dans les plus brefs délais. Pour qu'il soit en mesure de vous signaler un défaut lié à la sécurité, vous devez lui fournir votre nom, votre adresse, ainsi que la marque, le modèle, l'année de fabrication et le « NIV ». Dans les voitures et les camions, vous trouverez ce numéro d'identification sur le côté gauche du tableau de bord, près du pare-brise. Il figure également sur le certificat d'immatriculation de votre véhicule, dans la case marquée « N° d'identification du véhicule » ou « NIV ».

Si vous avez des questions au sujet d'une campagne de rappel, veuillez communiquer avec votre concessionnaire.

Il est important de lire attentivement le **guide de conduite et d'entretien** fourni avec tout véhicule neuf et le mode d'emploi des dispositifs de retenue pour enfants. Le premier contient de précieux renseignements sur le fonctionnement du véhicule, le calendrier d'inspection et de graissage, et des conseils sur la conduite du véhicule; le second indique comment installer le dispositif de retenue pour enfant.

**Remarque :** Chaque province a des exigences particulières concernant les vérifications de sécurité, qu'il s'agisse de vérifications périodiques obligatoires ou de vérifications imposées lors de la vente ou de l'achat d'un véhicule. Veuillez communiquer avec le bureau local de votre ministère provincial des transports si vous avez des questions ou des inquiétudes touchant les vérifications de sécurité.

## Comment nous joindre

Pour plus de renseignements sur les autres programmes et initiatives de sécurité routière, veuillez communiquer avec le Centre d'information de la Sécurité routière de Transports Canada, au 1 800 333-0371 ou, si vous êtes dans la région d'Ottawa, au numéro (613) 998-8616. Vous pouvez envoyer vos commentaires et questions par courriel à l'adresse [securiteroutiere@tc.gc.ca](mailto:securiteroutiere@tc.gc.ca) ou par la poste à l'adresse suivante :

Direction générale de la sécurité routière  
Transports Canada  
Tour C, Place de Ville  
330, rue Sparks  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0N5

Vous pouvez aussi visiter notre site Web, à l'adresse [www.tc.gc.ca/securiteroutiere](http://www.tc.gc.ca/securiteroutiere) pour vous renseigner sur les rappels concernant votre véhicule, vos pneus ou votre dispositif de retenue pour enfant.



## VISION SÉCURITÉ ROUTIÈRE 2010

TP : 2822

N° de catalogue : T46-19 2001

ISBN : 0-662-65995-3

© Travaux Publics et Services gouvernementaux, 2001